



## Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 38-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Notaro xxxxx c/Tim- Telecom Italia xxx - utenza n. xxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 18-09-2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza del 15 gennaio 2018, prot. n. 1860, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 16 gennaio 2018, prot. n. 2099 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 2 febbraio 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria di replica;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 26 luglio 2018;

VISTI gli atti ed i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0965622XXX, ha contestato il ritardato rientro/portabilità della predetta utenza.

In particolare, ha rappresentato che:

1. Il 24 maggio 2017 ha fatto richiesta di rientro dell'utenza dall'operatore Wind Tre all'operatore Tim-Telecom Italia, sottoscrivendo, presso il proprio domicilio, una proposta di attivazione dell'offerta "Tim Smart Editor" ;
2. Il 5 giugno 2017 ha fatto regolare disdetta al precedente operatore;
3. l'8 gennaio 2018 è stata attivata l'offerta;

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- a) l'indennizzo per "il mancato rispetto dei termini di attivazione".

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 14 dicembre 2017, in atti.

### **1. La posizione dell'operatore**

Il 2 febbraio 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, chiedendone il rigetto, poiché infondate in fatto ed in diritto.

Questi ha evidenziato che il 24 maggio 2017 è pervenuta nei sistemi Telecom la richiesta di rientro dell'utenza in contestazione, con profilo "Tim Smart Fibra", seguita dall'emissione del relativo OL. Ciò nondimeno, tale ordinativo è stato annullato a causa del codice di migrazione errato. Successivamente, il 21 giugno 2017, perveniva da parte del ricorrente nuova richiesta di rientro, tramite VO, con il corretto codice di migrazione. Tuttavia, anche a seguito di comunicazione del codice corretto, la procedura di rientro ha subito ritardi per

problemi tecnici, richiamando, al tal fine, la causa "dell'eccezionalità tecnica" prevista dall'art. 4, comma 2, delle Condizioni Generali di abbonamento, per escludere l'indennizzo.

A causa di tutto ciò, il rientro dell'utenza e la contestuale attivazione dell'offerta richiesta è stata effettuata l'8 gennaio 2018.

L'11 febbraio 2018, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica, con allegata documentazione, con cui ha contestato *ex adverso* quanto dedotto e affermato dalla resistente.

All'udienza del 26 luglio 2018, da una parte, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante, tramite il proprio delegato, ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

## 1. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda della parte istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

In tema di rientro/portabilità vengono in rilievo le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal decreto legislativo n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007 che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore a un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di rientro/portabilità, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero ritardato o impedito la portabilità ed essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente attivato, in concreto, per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che la parte istante il 24 maggio 2017 ha fatto richiesta di rientro all'operatore Tim- Telecom del proprio numero di rete fissa, già attivo con il gestore Wind Tre.

La resistente, in ordine alla successiva richiesta di rientro del 21 giugno 2017 si è limitata a sostenere che il ritardato sarebbe imputabile " ... a problematiche tecniche ... ", senza fornire alcuna prova attestante la regolare e tempestiva gestione della procedura di rientro.

Per ultimo, non risulta che l'operatore abbia debitamente informato l'utente in merito ai tempi della procedura di rientro, né in merito alle "problematiche tecniche" del caso, violando con ciò il generale obbligo di buona fede, di correttezza e di affidamento da osservarsi nell'esecuzione del contratto. Dunque, in assenza di elementi probatori prodotti dall'operatore, deve optarsi per la responsabilità di quest'ultimo ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il ritardo nella procedura di rientro/portabilità, con conseguente diritto della parte istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per questi motivi, parte istante ha diritto ad un indennizzo, ai sensi dell'art. 6, primo comma, del Regolamento, approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, per complessivi giorni 186, compresi tra il 7 giugno 2017 (data della ricevuta di disdetta inviata con raccomandata A/R, allegata all'istanza) e l'8 gennaio 2018 (data del rientro), così calcolati (5,00 x 186 giorni), decurtati i 30 giorni utili per la lavorazione, ai sensi dell'art. 1, comma 3, legge n. 40/2007.

Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere all'istante è di euro 830,00 (ottocentotrenta/00), avendo lo stesso già corrisposto l'indennizzo automatico di euro 100,00 (cento/00), dopo l'udienza di conciliazione, come dichiarato e provato dall'istante al momento della presentazione della memoria di replica.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di discussione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERAZIONE

L'accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. **Notaro V.**, nei confronti delle società Tim- Telecom Italia.

1. La società Tim- Telecom è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
  - a) euro **830,00** (ottocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per ritardato rientro/portabilità, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) euro **100,00** (cento/00) per le spese di procedura.
2. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Segretario**

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

**Il Presidente**

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale